



19. Gestión de peticiones y requerimientos

Objetivo:

La práctica de la gestión de peticiones y requerimientos tiene los siguientes objetivos:

Proveer un canal de atención a las peticiones globales que los usuarios soliciten o planteen a través de los canales de contacto establecidos (Teléfono, Mesa virtual de servicios TIC y Correo Electrónico).

Ofrecer servicios estándar, predefinidos y aprobados por los respectivos responsables.

Proporcionar información al usuario acerca de los servicios que prestamos; así como el procedimiento a seguir para solicitarlos.

Controlar y hacer seguimiento de la información entregada a través de la herramienta de gestión, garantizando que el proceso funcione de forma eficaz.

Digitales somos⁺

Proactivos





19. Gestión de peticiones y requerimientos

Alcance:

La práctica de la gestión de peticiones y requerimientos aplica para todos los requerimientos generados por usuarios SENA; haciendo referencia al uso de ITIL en su versión más actualizada para la atención de los Servicios TIC publicados en el catálogo de servicios TIC del SENA.

El proceso es aplicado por la Mesa de Servicios (Soporte Primer Nivel) y apoyado por los grupos de Soporte en Sitio (Soporte Segundo Nivel) y Especialistas (Soporte Tercer Nivel) de TI, debido a que es necesario escalar el requerimiento según el grado de complejidad de solución, gestionados por medio de los procedimientos definidos en las líneas de soporte.

Digitales somos⁺

Proactivos





18. Gestión de eventos y monitoreo

Objetivo:

Detectar todos los cambios de estados significativos que afecten la gestión de un elemento de configuración de un servicio existente o de un nuevo servicio que ingrese a la operación; además determinar las acciones de control necesarias e informar al servicio correspondiente para cumplir los acuerdos de niveles de servicio.

Mitigar y controlar los riesgos identificados aplicando la metodología de gestión de riesgos del SENA.

Alcance:

La práctica de la gestión de eventos y monitoreo aplica a todos los servicios ofertados por el SENA en el catálogo de servicios TIC.

Digitales somos⁺

Competitivos

